

IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek

IBM Performance Management

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz ("Megállapodás") feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek alapján történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- a. Az Átlagos felügyelt virtuális kiszolgáló olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A kiszolgáló olyan fizikai számítógép, amely feldolgozóegységekből, memóriából, valamint I/O képességekből áll, és végrehajtja a kért eljárásokat, parancsokat vagy alkalmazásokat egy vagy több felhasználó vagy ügyféleszköz számára. Rackszekrények, blade házak és hasonló berendezések használata esetén minden egyes, a szükséges összetevőkkel rendelkező leválasztható fizikai eszköz (például egy blade vagy egy rackszekrénybe szerelt eszköz) külön

kiszolgálónak tekintendő. A Virtuális kiszolgáló egy, a fizikai kiszolgáló számára elérhető erőforrások particionálásával létrehozott virtuális számítógép vagy egy nem particionált fizikai kiszolgáló. Megfelelő számú Átlagos felügyelt virtuális kiszolgáló jogosultságot kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által felügyelt Virtuális kiszolgálók átlagos számát.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Részleges Havi Díjak

A Részleges Havi Díj egy előre megállapított napi díj, amely az Ügyfél által fizetendő. A Részleges Havi Díjak azon részleges hónap hátralévő napjai alapján számítandók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése elérhető.

3.2 Többlethasználat díjak

Amennyiben az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata meghaladja a POE vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott jogosultságot, akkor az Ügyfélnek kiszámlázásra kerül a többlethasználat, a vonatkozó POE vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott többlethasználati díjszabás szerint.

4. Fiók Létrehozása és Elérése

Amikor az IBM SaaS Felhasználók egy fiókot („Fiók”) regisztrálnak, az IBM egy Fiók azonosítót és -jelszót bocsáthat az IBM SaaS Felhasználó rendelkezésére. Az Ügyfél felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS felhasználók felügyelik és napra kész állapotban tartják fiókadataikat. Az Ügyfél bármikor kérelmezheti a fiók regisztrációjának vagy az IBM SaaS igénybevételének részét képező bármely személyes adat helyesbítését vagy a fiókadatokból történő eltávolítását, és ezen adatokat az IBM helyesbíti és el is távolítja, azonban az eltávolítás megakadályozhatja az IBM SaaS termékhez való hozzáférést.

Az Ügyfél felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védik Fiók azonosítójukat és -jelszavukat, és ellenőrzik, ki férhet hozzá IBM SaaS felhasználói fiókjukhoz, illetve használhat IBM SaaS termékeket az Ügyfél nevében.

5. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az Ügyfél Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

5.1 Automatikus Megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejáráti dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél IBM üzletkötőjének vagy IBM Üzleti Partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejáráti dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

5.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély (PoE) szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához az Ügyfélnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM Üzleti Partnerétől az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

5.3 Az előfizetést az Ügyfélnek kell megújítania

Ha a Felhasználási Engedély szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való

hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejárata utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

6. Technikai Támogatás

Az IBM SaaS ajánlathoz technikai támogatás az előfizetési időszak idején érhető el.

Az e-mailes támogatás és a SaaS támogatási portál elérhetősége a következő:

Az Egyesült Államokban hétfőtől péntekig 8:00–20:00 óráig (EST) (az ünnepnapokat kivéve)

Támogatási forródrót: 1-855-221-1166 az Egyesült Államokban.

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Munkaidőn kívüli és rendszerleállási támogatás:

A Munkaidőn kívüli és rendszerleállási támogatás csak 1. súlyossági szintű problémák esetén érhető el munkanapokon, hétvégén és ünnepnapokon.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő-rendszerekkel, valamint a műszaki támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás (SaaS) Támogatási kézikönyve (IBM Software as a Service Support Handbook) ismerteti, és ez a dokumentum vonatkozik az IBM SaaS ajánlatra, ha a jelen szakasz nem rendelkezik másként.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatóak, vagy fennáll a veszély, hogy az üzleti határidők az esemény miatt nem tarthatók.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	Kiseb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

7. Az IBM SaaS - Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

7.1 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az Európai Unió közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Sütik (cookie)

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (annak alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra

feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

7.3 A Step up ajánlatra vonatkozó korlátozások

A „Step-up for existing Customers” (a továbbiakban: „Step-up SaaS”) megjelölésű IBM SaaS ajánlatok feltétele, hogy az Ügyfél megszerezze a megfelelő licencjogosultságokat a Step-Up SaaS ajánlat nevében meghatározott kapcsolódó IBM programhoz. Azon Ügyfeleknek például, akik megvásárolják az IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers ajánlatot, licencjogosultságokkal kell rendelkezniük a kapcsolódó IBM Tivoli Monitoring IBM programhoz. Az Ügyfél a Step-up SaaS ajánlatra vonatkozó jogosultságainak száma nem haladhatja meg az Ügyfél a kapcsolódó IBM programra vonatkozó jogosultságainak számát.

A Step-up SaaS beszerzése esetén az Ügyfél nem használhatja a kapcsolódó IBM programra vonatkozó egyazon licencjogosultságokat a helyi környezetben és a Step-up SaaS jogosultságokkal együtt. Ha például az Ügyfél 23 Felügyelt Virtuális Kiszolgáló jogosultsággal rendelkezik a kapcsolódó IBM programhoz, és 10 Step-up SaaS Átlagos Felügyelt Virtuális Kiszolgáló jogosultságot vásárol, akkor az Ügyfél legfeljebb 10 Step-up SaaS Átlagos Felügyelt Virtuális Kiszolgálót figyelhet meg az IBM SaaS környezetből és 13 Felügyelt Virtuális Kiszolgálót a helyileg telepített szoftverből.

A Step-up SaaS nem tartalmaz a kapcsolódó IBM programra vonatkozó Előfizetést és Támogatást. Az Ügyfél kijelenti, hogy az Ügyfél megszerezte a vonatkozó (1) licencjogosultságokat, valamint (2) az Előfizetést és Támogatást a kapcsolódó IBM program(ok)hoz. A Step-up SaaS Előfizetési Időszakában az Ügyfélnek fenn kell tartania jelenlegi Előfizetését és Támogatását azon IBM programjogosultságokra vonatkozóan, amelyeket a Step-up SaaS jogosultságokkal együtt kíván használni. Ha az Ügyfélnek a kapcsolódó IBM program(ok) használatára vonatkozó licence vagy a kapcsolódó IBM program(ok)hoz tartozó Előfizetése és Támogatása megszűnik, akkor ezzel együtt az Ügyfélnek a Step-Up SaaS használatára való jogosultsága is megszűnik.

7.4 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

"A" Függelék

1. IBM Monitoring (SaaS)

Az IBM Monitoring (SaaS) lehetővé teszi a végfelhasználói élmény és az erőforrások megfigyelését, így képes értesíteni a felhasználókat az alkalmazásokkal kapcsolatos problémákról, és segítséget nyújt azok gyors és hatékony megoldásában.

Az Entry ajánlat a következő képességeket kínálja a felhasználók számára:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefúrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.
- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- A válaszidő az összetevők közötti lebontásával lehetőséget biztosít a felhasználók számára, hogy megismerjék az alkalmazás valódi végfelhasználói élményét.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára a megfigyelt erőforrások fő állapotmérőszámainak megtekintését.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára küszöbértékek létrehozását és azok módosítását a problémák vizuális azonosításához és figyelmeztetések fogadásához.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

Az IBM Application Diagnostics (SaaS) részletes diagnosztikai információkat biztosít, amelyek segítségével meghatározható az alkalmazásteljesítményt érintő problémák alapvető oka, így azok gyorsan megoldhatók.

A Diagnostics ajánlat a következő képességeket kínálja a felhasználók számára:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefúrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.
- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára az alkalmazáskiszolgálók fő állapottal kapcsolatos mérőszámainak megtekintését.
- A teljesítményt lebontja a kód szintjére, és olyan fő diagnosztikai információkat biztosít, mint a kontextusadatok vagy a veremkövetések.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

Az IBM Application Performance Management (SaaS) lehetővé teszi a végfelhasználói élmény, a tranzakciók és az erőforrások megfigyelését, így képes értesíteni a felhasználókat az alkalmazásokkal kapcsolatos problémákról, és segítséget nyújtson azok gyors és hatékony megoldásában.

Az ajánlat a következő képességeket kínálja a felhasználók számára:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefúrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.

- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- A Tranzakciók követésével a felhasználók azonosíthatják az alkalmazásteljesítménnyel kapcsolatos szűk keresztmetszeteket az összes megfigyelt böngészőn, webkiszolgálón és alkalmazáskiszolgálón.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára az alkalmazás tényleges felhasználói élményének meghatározását a válaszidő vonatkozásában, ahogy azt a támogatott mobil- és asztali böngészők felhasználói tapasztalhatják az egyes összetevők esetében.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára a megfigyelt erőforrások fő állapotmérőszámainak megtekintését.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára küszöbértékek létrehozását és azok módosítását a problémák vizuális azonosításához és figyelmeztetések fogadásához.
- Támogatja a szolgáltatáskérések automatikus létrehozását az IBM SmartCloud Control Desk hibáinak elhárítása érdekében, az IBM Application Performance Management (SaaS) riasztások alapján.
- Támogatja az IBM Application Performance Management (SaaS) események integrálását az IBM Tivoli Netcool OMNibus szoftverbe.

IBM Felhasználási Feltételek (ToU) – IBM Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

"B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazható, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza.

Minden esetben a jelen SLA (Szolgáltatási Szint Megállapodás) az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem képez sem szavatossági, sem jótállási vállalást az Ügyfél felé.

1. Meghatározások

- a. „Meghatalmazott Kapcsolattartó”: az Ügyfél által felhatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó Követelést nyújthat be az IBM felé.
- b. „Rendelkezésreállási jóváírás”: az IBM által nyújtott jóvátétel az Ügyfél részére az IBM által validált Ügyfél Követelés esetén. A Rendelkezésreállási jóváírás lehet jóváírás, vagy a szolgáltatásért a jövőben fizetendő díjakra adott kedvezmény.
- c. „Követelés”: a Meghatalmazott kapcsolattartó által az az IBM felé benyújtott követelés, ha a jelen szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott szolgáltatási szint nem teljesült egy Szerződéses hónap során.
- d. „Szerződött Hónap”: egy teljes hónap, amely a Szolgáltatás feltételei szerint a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- e. „Ügyfél”: azon személy, aki közvetlenül az IBM által nyújtott Szolgáltatásra fizet elő, és a Követelés továbbításakor jogosult a Szolgáltatás használatára, valamint nem áll semmiféle késelemben az IBM vállalattal kötött szerződése(i) alapján fennálló anyagi kötelezettségei (beleértve a fizetési kötelezettségeket) teljesítésében.
- f. „Állásidő”: azon időszak, amely során nem működik a Szolgáltatás feldolgozórendszere, és az Ügyfél felhasználói nem képesek hozzáférni a Szolgáltatás funkcióihoz, amelyekhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. Az egyértelműség érdekében megjegyzendő, hogy nem tekintendő "Állásidőnek" az az eset, amikor egy felhasználó képes használni a Szolgáltatás bármely elemét, amelyhez megfelelő jogosultságokkal rendelkezik. A Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetlensége nem minősül állásidőnek:
 - A rendszer tervezett állásideje
 - Vis Maior.
 - Ügyféllel vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, integrálással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák.
 - Az ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (például ha valaki az ügyfél jelszavát vagy eszközeit használva fér hozzá a szolgáltatáshoz).
 - A szükséges rendszerkonfigurációk és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya.
 - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- g. „Esemény”: olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a szolgáltatásszint biztosítását.
- h. „Vis Maior”: olyan elkerülhetetlen körülmény, például árvíz, földrengés, tüntetés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve a Szolgáltatás bármilyen okból való elérhetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik.
- i. „A rendszer tervezett állásideje”: a Szolgáltatás tervezett, karbantartási vagy rendszerfrissítési célú szüneteltetése, például, de nem kizárólagosan a kiadások, javítások vagy gyorsjavítások alkalmazása.

- j. "Szolgáltatás": az IBM Performance Management (SaaS) termelési példánya, amelyre a jelen SLA vonatkozik (lásd az SLA első oldalát). Az SLA a különálló Szolgáltatásokra vonatkozik, nem pedig azok kombinációjára.
- k. „Szolgáltatásszint”: azon, alábbiakban megadott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM ezen SLA keretein belül vállalja.

2. Rendelkezésreállási Jóváírás

Követelést benyújtani csak bejelentett és naplózott, az IBM 1. súlyossági szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó Szolgáltatásért felelős IBM ügyfélszolgálathoz elküldött ügyfélszolgálati hibajegy birtokában jogosult. Minden egyes Eseményre az Ügyfélnek külön hibajegyet kell nyitnia. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos hibajegyhez szükséges adatot részletesen meg kell adnia az Ügyfélnek, beleértve az Esemény első észlelésének időpontját is, és ésszerű keretek között, az 1. Súlyossági szintű ügyfélszolgálati hibajegynél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A hibajegy bejelentésének és naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy az Ügyfél észlelte az Eseménynek a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását.

A Meghatalmazott kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződött Hónap utolsó napja után be kell nyújtania a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelést, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.

A Meghatalmazott Kapcsolattartónak minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia az IBM számára, nem kizárólagosan beleértve a vonatkozó Eseményekkel és a nem teljesülő szolgáltatásszinttel kapcsolatos részleteket.

Az IBM minden Szerződött Hónapban belső eszközökkel méri a teljes állásidőt. A Rendelkezésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. A jóváhagyott Követelések esetén az IBM a legmagasabb vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírást fizeti a Szerződött Hónapra vonatkozó teljes elérhetőség alapján, az alábbi táblázat adatai szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Rendelkezésreállási Jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített Szolgáltatások) esetén a Rendelkezésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes Szolgáltatások havi előfizetési díja. Egy Szerződéses Hónapban csak a csomagban értékesített Szolgáltatások egyikével kapcsolatban nyújtható be Követelés, és az IBM a csomagban értékesített Szolgáltatásoknak csak egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződéses Hónapban.

Amennyiben a Szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, remarketing tranzakció keretein belül vásárolta, amely során az IBM a Szolgáltatás nyújtására és a szolgáltatásszint-szerződésben rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, a Rendelkezésreállási Jóváírás az akkor aktuális, és közzétett, a Egyedi mennyiségi árendedmény (RSVP) 50%-a lesz érvényes a Követelés által érintett Szerződéses hónapra.

Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére a Szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát (10%).

Az IBM a követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és amennyiben az Ügyfél és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.

BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ RENDELKEZÉSREÁLLÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÜGYFÉL SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.

3. Szolgáltatási Szintek

A Szolgáltatás elérhetősége egy Szerződéses hónap során

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződött hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
99,8% alatt	2%
98,8% alatt	5%
95,0% alatt	10%

Az „Elérhetőség” százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződött Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződött Hónapban, osztva (c) egy Szerződött Hónap perceinek számával, az eredményként kapott törtszámot százalékos formában kifejezve.

Példa: 432 perc Állásidő egy Szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 432 perc Állásidő = 42 768 perc	= 2% Rendelésreállási Jóváírás 99,0%-os rendelkezésre állásért egy Szerződéses Hónap során
43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban	

4. Kizárások

Az SLA kizárólag IBM ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési példányok, beleértve, de nem kizárólag, a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a képzést, a kérdéseken és válaszokon alapuló foglalkozást vagy a fejlesztést.
- Az IBM Ügyfélnek felhasználói, vendégei, és a Szolgáltatás résztvevői által benyújtott követelések.
- Az ügyfélrendszereken vagy harmadik fél által biztosított rendszereken futó szolgáltatások, programok, engedélyező szoftverek vagy ügynökök
- A Felhasználási Feltételekben, az Elfogadható Használatra Vonatkozó Irányelvben vagy a Szolgáltatási szerződésben található bármely jelentős kötelezettség megszegése, korlátozás nélkül beleértve a fizetési kötelezettségek megszegését.